



## ACUERDO

Reunidos, a 22 de octubre de 2004, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de WANADOO ESPAÑA, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEMD), con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por \_\_\_\_\_ (en adelante, el PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE en relación con los problemas surgidos en la tramitación de la baja en un servicio de ADSL Speed contratado a través del portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es), del que es responsable la empresa WANADOO ESPAÑA, S.L., (en adelante, WANADOO). El PARTICULAR manifestó su disconformidad respecto a la obligación de pagar la cuota mensual de octubre de 2004 toda vez que solicitó la baja en el servicio el día 27 del mes anterior, así como frente a la imposibilidad de contratar los servicios con otro operador debido al bloqueo de la línea por WANADOO, pese a haber transcurrido más de un año desde la celebración del contrato.

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 13 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, según el cual "*Las actividades de contratación de bienes o servicios con consumidores realizadas a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deben respetar la normativa legal vigente*", en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a WANADOO, ésta acepta la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, WANADOO se compromete a liberar la línea contratada, así como a requerir únicamente el cobro correspondiente a los diecisiete primeros días de la mensualidad de octubre de 2004.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo, por tanto, innecesario su traslado a las Autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de WANADOO, del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

**SEPTIMO.-** Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de CONFIANZA ONLINE.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22 de octubre de 2004.

AECE - FECEMD

WANADOO ESPAÑA, S.L.